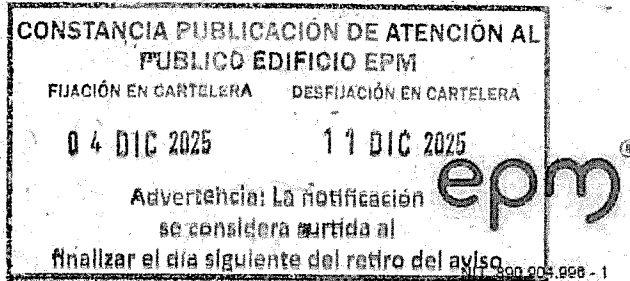


Medellín, 17 de Octubre de 2025



Señor (a).

ANACARIO DE JESUS PEREZ HOYOS

PQR-13037135-Y6G4A

RURAL_190051200382715000_190051200382715000

ARBOLETES, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13037135-Y6G4

Empresas Públicas de Medellín E.S.P., garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la respuesta a su requerimiento a través de este aviso, con el cual se remite copia íntegra del acto administrativo.

Acto expedido por: Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Fecha del acto que se notifica: 07/10/2025

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier oficina de atención al cliente de EPM, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con todos los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Se hace constar que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Cordialmente,

JUAN DAVID MARTINEZ TOBON



192051200382715000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 990.904.298 - 1

Caso Nro: PQR-13037135-Y6G4 Fecha Creación: 18/09/2025 12:05:57 PM
Contacto: Anacario De Jesus Perez Hoyos
Instalación: 192051200382715000
Dirección: RURAL_192051200382715000_VEREDA LAS DELICIAS
Meses Reclamados: Septiembre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: ARBOLETES
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Anacario De Jesús Pérez Hoyos Cédula: 11030642 Dirección: RURAL_190051200382715000_190051200382715000, ARBOLETES Contrato: 12795620 Teléfonos: 3011697940 Correo Electrónico: N/A Valor del reclamo: \$ 129.428,31 Meses a reclamar: Factura trimestral de Septiembre Observación: Usuario en calidad de propietario, inconforme con el cobro realizado en la factura trimestral del mes de Septiembre en el servicio de energía. Indica no estar de acuerdo con los consumos facturados por promedios debido que son demasiado elevados para 2 personas que residen en la vivienda hace 2 años, no encuentra justificable el incremento, Solicita que vayan a leer el contador y no se le genere promediado y ya que asegura que los funcionarios no se están desplazando al predio a realizar las lecturas. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al PPS y además SI está en riesgo de suspensión del servicio. ID: ece596bc-a602-4025-ba3b-63f961a2bc08

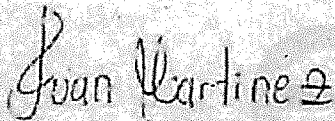
Nro. Respuesta: PQR-13037135-Y6G4 Fecha Respuesta: 07/10/2025 10:44:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Según revisión realizada en nuestro sistema de información, se evidencia que, para la factura de septiembre de 2025 (consumos realizados del 14 de mayo al 14 de agosto de 2025) en el servicio de energía, nuestra empresa facturó 260 Kilovatios Hora (kWh), de acuerdo con el promedio de consumo histórico de los últimos seis (6) meses del inmueble, teniendo en cuenta que, para el 14 de agosto no fue posible tomar lectura del medidor por las condiciones de la vía de acceso al predio (imposibilidad de acceso). Motivo por el cual, se dio cumplimiento a la normatividad vigente (Artículo 146 de la ley 142 de 1994), estableciendo el cobro por promedio. En atención a su reclamación, se envió revisión técnica al inmueble el 1 de octubre de 2025, en la cual se encontró el medidor con lectura de 3053 kWh, y al validar la última lectura reportada de 2284 kWh del 15 de febrero de 2025, nos arroja una diferencia de 769 kWh que, al proyectarlo a 3 meses de consumo, arroja un consumo promedio de 310,298 kWh, es decir un consumo superior a los 260 kWh que facturamos por promedio. Teniendo en cuenta todo lo anterior y que actuamos de conformidad con lo establecido en el inciso 2 del Artículo 146 de la ley 142 de 1994, el cual indica que, si durante un período no es posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, estos podrán facturarse con base en el consumo promedio histórico de la instalación, nuestra Empresa no modifica los valores facturados en el servicio de energía para septiembre de 2025 por encontrarlos correctos y ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Adicional se identificó una inconsistencia en los datos de la instalación registrada en nuestro sistema de información, lo que ha ocasionado inconvenientes en la entrega de la factura, por lo que procedemos a actualizar los datos de la instalación correcta en nuestra base de datos. No se dejan valores en reclamación debido a que el consumo objetado es igual al promedio histórico de la instalación.

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier oficina de atención al cliente de EPM, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con todos los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Resuelto por:



JUAN DAVID MARTINEZ TOBON

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

4-72

Remitente

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125
Ciudad: MEDELLIN, ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal: 050035072
Envío: RA543584957C0

Destinatario

Nombre/Razón Social: ANACARIO DE JESUS PEREZ HOYOS
Dirección: RURAL_190051200382715000_190051200382715000
Ciudad: ARBOLETES
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal:
Fecha admisión:

4-72
3003 360
CUMAYOS

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9

Mintic Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO.MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 23/10/2025 10:55:00

Orden de servicio: 18028261

RA543584957C0

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN	NIT/C.C.T.I.: 890904996	
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125		
Referencia: PQR-13037135-Y6G4	Teléfono: 3808080	Código Postal: 050035072
Ciudad: MEDELLIN, ANTIOQUIA	Depto: ANTIOQUIA	Código Operativo: 3333469
Nombre/ Razón Social: ANACARIO DE JESUS PEREZ HOYOS		
Dirección: RURAL_190051200382715000_190051200382715000		
Tel:	Código Postal:	Código Operativo: 3003060
Ciudad: ARBOLETES	Depto: ANTIOQUIA	
Peso Físico(grams): 200	Dice Contener: AVISO	
Peso Volumétrico(grams): 0		
Peso Facturado(grams): 200		
Valor Declarado: \$0		
Valor Flete: \$22.650	Observaciones del cliente:	
Costo de manejo: \$0		
Valor Total: \$22.650 COP		

Causal Devoluciones:	
<input type="checkbox"/> RE Rehusado	<input type="checkbox"/> C1 C2 Cerrado
<input type="checkbox"/> NE No existe	<input type="checkbox"/> N1 N2 No contactado
<input type="checkbox"/> NS No reside	<input type="checkbox"/> FA Fallecido
<input type="checkbox"/> NR No reclamado	<input type="checkbox"/> AC Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> DE Desconocido	<input type="checkbox"/> FM Fuerza Mayor
<input type="checkbox"/> Dirección errada	
Firma nombre y/o sello de quien recibe:	
C.C.	Tel: Hora:
Fecha de entrega: 23/10/2025	
Distribuidor:	
C.C. <i>Guillermo C</i>	
Gestión de entrega:	
<input type="checkbox"/> 1er 24 NOV 2025	

3333 469
PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE



33334693003060RA543584957C0

Principal: Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 111 210 / Tel. contacto: (57) 4722000

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web: 4-72, instruyó a sus personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co